Office of the
Commissioner of
Official Languages

Commissariat
aux langues
officielles

For Rent

In Search of Bilingual Services from Businesses in NCR Federal Buildings

EXECUTIVE SUMMARY

The Government of Canada is committed to fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society, as well as enhancing the bilingual character of the National Capital Region (NCR). This has implications for owners of federal lands and property, such as the National Capital Commission (NCC) and Public Works and Government Services Canada (PWGSC). They must ensure that their commercial tenants in the NCR communicate with and serve the public in both official languages. The Department of Canadian Heritage must also encourage and help the business community to provide services in both languages.

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out a study between April and November 2003 that evaluated the bilingual services provided by businesses that lease premises from the federal government in the NCR. It found that, despite recent efforts in some areas, many commercial tenants of federally owned buildings in the NCR do not provide enough service in both official languages.

In more than half of our spot-checks in Ottawa, written material appeared in English only. Although the results were better for telephone and in-person services (70 and 60% respectively), there is still plenty of room for improvement. These results are disappointing, particularly since the Standing Joint Committee on Official Languages looked into this issue back in 1997.

In Gatineau, telephone and in-person services were provided in both languages in all cases, although written material is not always available in English.

Only 41% of the 207 businesses evaluated in this study have language clauses for signage and service in their lease. Of those, 30% have signage in both official languages. The situation is better when it comes to bilingual telephone and in-person services (74% and 64% percent respectively).

To address these shortcomings, adequate measures must be taken by the institutions involved to ensure that language clauses on signage and service are included in commercial leases and that tenants understand and respect official languages obligations. Moreover, they must put in place monitoring and follow-up measures to ensure that commercial tenants respect these obligations.

NCC

The NCC has taken positive steps to monitor bilingual services provided by businesses. Furthermore, 61 of the 78 businesses located on NCC property that we visited had both language clauses in their lease. We expect that the Commission will ensure that the situation continues to improve dramatically during the next year. The NCC should also monitor all new commercial leases to ensure that they contain both language clauses. It should continue to inform commercial tenants of their linguistic obligations and of the concrete measures they need to take to meet these obligations. It should in particular do so when tenants sign their leases. The NCC should also do more to enforce compliance with official languages requirements.

PWGSC

PWGSC, on the other hand, has a lot of work to do if it is to comply fully with the *Official Languages Act*. We are concerned that the majority of its tenants on both sides of the Ottawa River only have a service clause in their agreement (88 or 68 percent of the 129 businesses located in PWGSC buildings that we visited). Although a signage clause will be added as leases are renewed, this shortcoming has persisted for too many years, especially since the Standing Joint Committee on Official Languages made a recommendation to this effect in 1997. Furthermore, PWGSC has done nothing to inform commercial tenants of their linguistic obligations. PWGSC has put no formal monitoring mechanism in place, nor has it taken any steps to ensure that businesses are complying with the language clauses in their leases. This situation is unacceptable and the department should correct it. PWGSC must also make clear exactly what it expects of businesses in terms of bilingual signage and services.

Canadian Heritage

Canadian Heritage funded various organizations under its official languages support programs. In some cases these funds were used to promote linguistic duality in the NCR. The contribution agreement with the City of Ottawa is one example. However, we believe the department should have a program or activities designed specifically to promote linguistic duality in Canada's National Capital Region. The department must take a lead role in reaching out to the business

community and solicit the cooperation of the NCC and PWGSC. It must also work with the various levels of government and the private sector to find new ways of encouraging and helping business owners to provide services in both languages in the NCR, as required by the *Official Languages Act.*

Other initiatives

The NCC has asked the mayors of Ottawa and Gatineau to promote the bilingual character of the NCR and it has asked for the cooperation and suggestions of the business community in both cities. The business community is especially concerned by translation costs and, to a lesser degree, by a perceived shortage of qualified bilingual staff. We believe that the NCC and PWGSC ought to help their commercial tenants to acquire the tools they need to meet these challenges successfully.

Initiatives in the City of Ottawa have been worthwhile, but we need a more coordinated and concerted effort to promote linguistic duality in the NCR, under the leadership of Canadian Heritage. Not only will the cooperation of Canada's two official language business communities produce a capital region of which we can all be proud, but doing so is also good business sense. In fact, it is clear from the comments of those we interviewed that offering services in both official languages allow businesses to expand their share of the market and that the overall benefits outweigh the costs.

TABLE OF CONTENTS

I BACKGROUND 1

II LEGISLATIVE FRAMEWORK 2

III METHODOLOGY 4

IV OBSERVATIONS 5

A. PROVISION OF BILINGUAL SERVICES AND LANGUAGE REQUIREMENTS IN COMMERCIAL LEASES 5

1. Availability of services in both official languages 5

1.1 Physical elements of service in the two official languages 5

1.2 Human elements of service in the two official languages 7

2. Presence of language clauses in the leases 8

3. Monitoring and control measures 10

B.PROMOTION OF LINGUISTIC DUALITY 15

1. Follow-up to the recommendations of the Standing Joint Committee 15

2. Measures taken to promote the use of both languages 15

a) Canadian Heritage 16

b) National Capital Commission 17

c) Public Works and Government Services Canada 17

3. Issues 17

a) Cost 18

b) Lack of bilingual staff 18

c) Lack of public awareness 18

d) Incentives 19

4. Finding solutions 19

V CONCLUSION 23

RECOMMENDATIONS OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES 24

APPENDIX A 27

APPENDIX B 29

APPENDIX C 30

105-02877/

BACKGROUND

The concept of a bilingual national capital region dates back before the first *Official Languages Act* (OLA) of 1969 to the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism. It recommended to the Government that, "for the present federal capital and areas to be designated as part thereof, the French and English languages have full equality of status and that the full range of services and facilities be provided to the public in both languages throughout the area." It also stated that the national capital, as a symbol of the country, should not reflect the dominance of one language over another.

In April 1997, the Standing Joint Committee on Official Languages tabled its report in Parliament on the application of the *Official Languages Act* in the NCR. The report considered language requirements in commercial leases signed by businesses located in federally owned buildings in the NCR. The Committee was of the opinion that the responsibility for enforcing clauses requiring bilingual signage and service contained in commercial leases negotiated by the NCC and PWGSC flows directly from the federal government's commitment to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society and to enhance the bilingual character of the NCR.

In its report, the Standing Joint Committee on Official Languages made a series of recommendations on the use of English and French in the NCR (See Appendix A for the complete list). A federal election took place shortly after the report was tabled, and with the exception of one case (addition of a language clause for signage in PWGSC's commercial leases), no follow-up action was taken.

Parliamentarians and the general public expressed concern about the apparent failure to provide bilingual signage and services in federally owned buildings. The issue also drew much media attention during the first part of 2003.

In April 2003, the Commissioner of Official Languages informed the NCC, PWGSC and Canadian Heritage that a study was to be conducted on their promotion of linguistic duality in the NCR. This study focused on the core area of the NCR (the cities of Ottawa and Gatineau for the most part), and examined the issue of the language requirements of businesses leasing premises from the government (even though these businesses do not provide services on behalf of the federal government).

LEGISLATIVE FRAMEWORK

Canadian Charter of Rights and Freedoms

The Government of Canada's commitment to foster the full recognition and use of English and French in Canadian society has its roots in section 16 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* which enshrines both the principle of equality of status and use of English and French and the principle of advancement toward substantive equality.

Official Languages Act

The OLA of 1988 was Parliament's way of implementing these two fundamental principles. More particularly, the preamble of the OLA explicitly recognizes the Government of Canada's commitment to advance the equality of status or use of English and French. At the same time, the preamble recognizes the Government's commitment to enhance the bilingual character of the NCR[1] and to encourage the business community, labour organizations and voluntary organizations in Canada to foster the recognition and use of both official languages.

Part IV of the OLA covers communications with, and services to, the public. It stipulates that any member of the public has a right to communicate with and receive available services from federal institutions in the official language of his or her choice, including third parties acting on their behalf. In our study, Part IV applies to Minto Properties Ltd. and Brookfield Lepage Johnson Control which act on behalf of the NCC and PWGSC respectively.

Part VII of the OLA sets out the federal government's commitment to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and to foster the full recognition and use of both English and French in

[1] Since 1969, Ottawa and Gatineau (two cities facing each other on opposite sides of the Ottawa River) and the surrounding urban and rural communities have been formally recognized as Canada's "National Capital Region."

Canadian society. Part VII also includes a mandate to the Minister of Canadian Heritage to encourage and cooperate with the business community, labour organizations, voluntary organizations and other organizations or institutions to provide services in both English and French and to foster the recognition and use of those languages. In this study, we took into account Part VII when we looked at the various activities of the NCC, PWGSC and Canadian Heritage as they relate to businesses located in federally owned buildings.

In keeping with the Government of Canada's commitment under Part VII of the OLA to foster the recognition and use of English and French within Canada, owners of federal lands and property, such as the NCC and PWGSC, have included language requirements in their leases with commercial tenants in the NCR. While they have the authority, as well as the obligation, under Part VII of the OLA to include such language clauses in leases, the NCC and PWGSC also have to ensure that they take into account provincial regulations regarding language used on commercial signage in implementing such clauses. We have to bear in mind that legislative authority regarding commercial signage rests with provincial governments. We have therefore taken into account the applicable legislation in this case, namely the Quebec *Charter of the French Language*. According to the Charter, the use of languages other than French is allowed as long as French predominates. By enforcing language clauses contained in their commercial leases, the NCC and PWGSC are abiding by the constitutional principle of advancement toward the equality of status for English and French and the constitutional principles pertaining to the sharing of legislative authority by Parliament and the provincial legislatures.

METHODOLOGY

The purpose of this study was to:

- determine if businesses that lease premises from the federal government on both sides of the Ottawa River are providing services in both official languages;
- evaluate the quality of such services;
- examine the means used by the NCC and PWGSC, such as the presence of language clauses in commercial leases, to ensure that tenants are respecting these clauses;
- examine the steps taken by Canadian Heritage to promote the use of English and French within the NCR business community; and
- help the relevant federal institutions in their efforts to enhance the bilingual character of the NCR.

For the purpose of this study, we visited all commercial businesses (a total of 207) located in federal buildings or on federal land on both sides of the Ottawa River (173 in the Ottawa area and 34 in the Gatineau area). These included restaurants, retailers, fast food restaurants, recreational organizations and certain service-related businesses such as barbershops, parking lots and travel agencies. Excluded from this study were offices offering specialized services (e.g., lawyers' offices, development companies, research facilities, farms) and offices that are not commercial in nature (e.g., schools, various community associations, a bird sanctuary).

In carrying out this study, we did a spot-check for each business. Each spot-check focused on two elements: written material (e.g., signage, Web sites, menus and promotional material) and telephone and in-person services. The purpose was to determine if both were available in English and French. It is important to note that spot-checks of telephone and in-person services were only carried out in the language of the local minority. In Gatineau, our auditors, posing as members of the public, addressed the personnel of each business in English; in Ottawa, they addressed them in French. We assumed, for purposes of this study, that obtaining services in the language of the local majority was not going to be an issue.

We also reviewed the relevant literature (described in Appendix B) and conducted interviews with representatives of the three federal institutions, as well as those of organizations listed in Appendix C.

Finally, we interviewed the managers or owners of 20 of the above-mentioned businesses to obtain their views on the availability of services in both official languages.

OBSERVATIONS

A Provision of bilingual services and language requirements in commercial leases

1 Availability of services in both official languages

In this section, we present the results of our spot-checks, both in terms of the physical elements of service (signage, menus, promotional material and Web sites) and the human elements (telephone and in-person services).

1.1 Physical elements of service in the two official languages

Table 1 shows that the majority of businesses located on government property in the Gatineau area had signage and other means of communication in place to indicate to the public that services were available in both official languages. More specifically, 4 out of 5 businesses had signage and menus in both official languages and 9 out of 10 businesses had bilingual promotional material. By contrast, the performance of businesses located on government property in the Ottawa area leaves much to be desired. Results range from a low of 14% for Web sites for all businesses to a high of only 39% for restaurant menus.

We noted that more businesses located on NCC property in Ottawa displayed exterior signage and had menus in both official languages than businesses located in PWGSC buildings (41% versus 30% for exterior signage; 47% versus 32% for menus). On the other hand, businesses located in PWGSC buildings generally did better with regard to bilingual window and interior signage (39% versus 22% for window signage; 29% versus 9% for interior signage). We were not able to do a similar comparison for businesses located in Gatineau because the number of audited businesses located on NCC property was too small (7 out of 78).

Table 1 - Degree to which the physical elements of service were in both official languages

Elements of service	Ottawa area (173 businesses)			Gatineau area (34 businesses)		
	Number that met requirements	Total number	%	Number that met requirements	Total number	%
Exterior signage	54	157	34	27	34	79
Exterior publicity	38	149	26	22	30	73
Window signage	27	90	30	9	10	90
Menu	17	44	39	10	13	77
Interior signage	30	140	21	23	30	77
Promotional material	10	27	37	10	11	91
Web site	7	50	14	4	6	67

Note: [1]Some businesses do not have any exterior, interior or window signage, publicity material or Web sites. Therefore, they were removed from the total number of businesses for each physical element of service that did not apply to them.

Despite the shortcomings noted in the Ottawa area, our spot-checks showed that the linguistic quality of the posted signage and other written material in the NCR was generally good.

For businesses located in the Ottawa area, service on the telephone and in person in both official languages was better than for signage and written material. As shown in Figure 1 below, two thirds of the businesses provided telephone services in both official languages, while three out of five merchants were able to provide in-person service to the clientele in the official language of their choice. However, much needs to be done in order to reach the same level of bilingual services currently being provided in the Gatineau area, where bilingual telephone and in-person services were provided during our spot-checks in all cases.

In Ottawa, telephone service in both official languages was slightly better for businesses located on NCC property. In fact, 77% of them were able to serve clients in both languages, compared with 64% of businesses located in PWGSC buildings. The NCC and PWGSC had similar results for bilingual in-person services.

During the spot-checks, the auditors also evaluated the linguistic quality of the service provided to them in both languages (English in Gatineau and French in Ottawa) on the telephone and in person. When such services were provided, they were found to be satisfactory or better in nearly all cases.

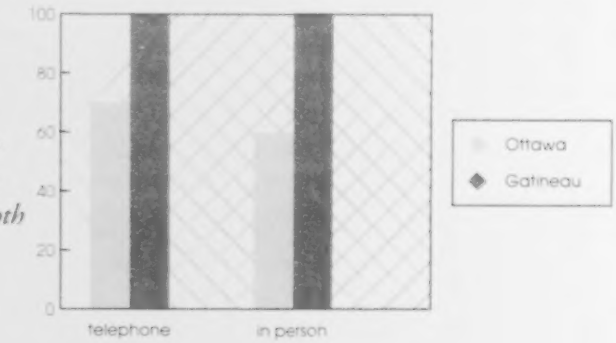


Figure 1 - Degree to which businesses provided telephone and in-person services in both official languages

In the next two sections, we will examine what steps the NCC and PWGSC take to ensure that services are provided in both official languages.

2 Presence of language clauses in the leases

The NCC's standard commercial lease contains two language clauses in the lessee's operations section of the document. The first clause deals with service to the public while the second one has to do with written material.

The general retail lease agreement used by PWGSC since 2001 contains two languages clauses: one for service and the other for signage. The signage requirement applies to external signage, permanent displays and signs providing lists of items for sale. The general retail lease agreement that the department uses when leasing space in Gatineau differs slightly from the one used in Ottawa; specifically, it stipulates that "the tenant shall erect and maintain an identification sign (or signs) in the official languages of Canada and in accordance with all applicable federal, provincial and municipal statutes..." . Provincial statutes in the case of Quebec include the *Charter of the French Language.*

Although the standard commercial lease for both federal institutions contains two language clauses, they are not always discussed or clarified with business owners when they sign or renew their lease. As a result, some tenants may not be aware of what should be in both official languages. The NCC and PWGSC must ensure that all commercial tenants are fully aware of their linguistic obligations and of the concrete actions that must be taken in order to respect these obligations when they sign or renew their lease.

The Commissioner therefore recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada:

1. take the necessary measures to ensure that the content of the language clauses is discussed and clarified with commercial tenants when they sign or renew their lease and inform them of the concrete actions that must be taken in order to meet their linguistic obligations.

The NCC informed us that it informally discusses the content of the linguistic clauses with commercial tenants but that it will now formalize these discussions.

In response to this recommendation, PWGSC indicated that when it negotiates with private sector tenants, it emphasizes that the clauses relating to signage and service are pertinent requirements of the lease. However, it has agreed to review its process in order to implement this recommendation.

Some leases have no language clauses (12% of the businesses visited) because the NCC and PWGSC only recently purchased the properties. Since the current leases were negotiated with the previous owners of the buildings, they have no choice but to respect the terms of the leases. It was also noted that the majority of tenants located in PWGSC buildings (88 or 68% of the 129 businesses visited) only had a single service clause in their agreement. In fact, although the service clause has been present in commercial leases for approximately 20 years, the one having to do with signage was only added to new commercial leases in 2001 in response to the recommendation of the 1997 Standing Joint Committee on Official Languages. Both institutions intend to change this practice when leases are renewed or signed with new owners. A monitoring mechanism should be put in place to ensure that all new or renewed commercial leases contain both language clauses.

The Commissioner therefore recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada:

> 2. put in place, within two months of receiving this report, a monitoring mechanism to ensure that both language clauses are automatically added to any new or renewed commercial lease and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of this activity by December 31, 2004.

PWGSC informed us that in July 2003 the Minister approved an action plan to promote both official languages, which will require all commercial leases to include language clauses regarding signage and services in the NCR.

According to the NCC, such a mechanism has already been in place there for many years. Both language clauses are automatically included in any new or renewed commercial leases. As such, no further action is required by the NCC to implement this recommendation. We believe that the Commission ought to ensure that this mechanism is also in place for long-term NCC leases, to which both language clauses are not necessarily added.

In certain cases involving the NCC, long-term leases (often called ground or development leases) have been negotiated with development companies. These institutions have agreed to renovate or build a structure on the premises at no cost to the NCC. Once the building is complete, the development firm usually leases space to commercial tenants and in turn, pays rent to the Commission. Since these companies do not always want to assume responsibility for enforcing language clauses, the NCC often agrees to modify the relevant clauses in the leases it signs with them. In our opinion, this practice contravenes the spirit and intent of Part VII of the OLA. Furthermore, paragraphs 10(2)(a) and 10(2)(b) of the National Capital Act allow the NCC to include clauses it deems necessary in its leases. They stipulate that "the Commission may, for the purposes of the Act, a) acquire, hold, administer or develop property; b) sell, grant, convey, lease or otherwise dispose of or make available to any person any property, subject to such conditions and limitations as it considers necessary or desirable."

The Commissioner therefore recommends that the National Capital Commission:

3. ensure the addition and enforcement of language clauses for service and written material in any new or renewed long-term leases negotiated with development companies and ensure that commercial tenants renting space from them are informed of their linguistic obligations.

The NCC has agreed to review the process currently in place and to provide us with the results of this review.

3 Monitoring and control measures

Minto Properties Ltd. (MPL) is responsible for the day-to-day management of NCC property. It leases properties, collects rent and maintains the properties on behalf of the NCC. There is a language clause in the contractual agreement between MPL and the NCC that requires all MPL services offered to NCC tenants and the public to be available in both official languages.

All administrative staff and three of the four MPL managers who deal with businesses located on NCC property are bilingual and aware of their obligations. Vacant NCC properties are often posted on the Minto Web site. A visit to this site showed that the properties were advertised in both official languages.

Prior to February 2003, MPL informally inspected the signage, menus, promotional material and service of businesses to determine whether they were bilingual. MPL sent reminders to those in non-compliance and tenants always agreed to correct the situation. Following the media attention surrounding the lack of menus and service in French by certain NCC tenants in February 2003, MPL, with the approval of the NCC, sent notices to commercial tenants reminding them of the language clauses and informing them of its ongoing monitoring, as well as its intention of taking measures in cases of non-compliance. Between April and June 2003, MPL conducted an inspection of all NCC commercial tenants. Businesses that failed the inspection received a strongly worded letter asking for correction within ten days. MPL has recently begun another series of spot-checks of non-compliant businesses to determine if the situation has been corrected.

The results of MPL's inspection showed that, in the Gatineau area, signage and in-person services were provided in both official languages in 86% and 100% of cases respectively. This correlated to the results of our own spot-checks. In the Ottawa area, signage and in-person services were bilingual in 32% and 90% of cases respectively. The percentage for in-person services established by MPL is different from our own results, which stand at 60% of cases (rather than 90%).

This 30-point discrepancy can be explained by a difference in methodology. After explaining the purpose of their inspection, MPL officials asked to speak to a bilingual employee. In cases where such a person was available, they concluded that services were provided in both languages. We believe that the actual availability of bilingual services cannot be determined by this method of collecting data because the clientele would not normally insist on speaking to a bilingual employee when entering a given business. MPL ought to modify its methodology to ensure that the data obtained better represent the availability of services in both official languages.

The Commissioner therefore recommends that the National Capital Commission:

> 4. ensure, within three months of receiving this report, that Minto Properties Ltd. modifies its methodology for evaluating service in person so that the data obtained better reflect the availability of services in both official languages from businesses located on NCC property.

The NCC will meet with Minto Properties Ltd. to discuss how it evaluates the availability of services in both official languages. Once the revised methodology is in place, the NCC will conduct periodic spot-checks.

Brookfield Lepage Johnson Control (BLJC) is responsible for the day-to-day management of a large number of PWGSC-owned buildings in the NCR. The department retains management responsibility for buildings located in Ottawa on the north side of Sparks Street, between Bank and Elgin.

A language clause appears in the contractual agreement between BLJC and PWGSC. It requires BLJC, which acts on behalf of the department, to respect Part IV (Communications with and services to the public) of the *Official Languages Act*. Forty-six of the 69 BLJC employees dealing with businesses located in PWGSC buildings in the NCR are bilingual and aware of their linguistic obligations.

No monitoring or control mechanisms are in place to make sure that merchants are respecting the language clauses of their lease. However, when PWGSC does receive complaints, it takes steps to inform the businesses concerned and asks them to take corrective measures. The merchants usually agree to correct the problem.

The fact that merchants sometimes do not comply with language clauses does not constitute an infraction of the OLA because these clauses do not impose any linguistic obligations on them. However, the failure of a federal institution to require that the language clauses in a lease be respected contravenes the federal government's commitment to foster the full recognition and use of both English and French in Canada. Consequently, PWGSC must correct the situations mentioned above in order to fully comply with Part VII of the OLA.

The Commissioner recommends that Public Works and Government Services Canada:

5. inform, within two months of receiving this report, all commercial tenants in the National Capital Region that have language clauses in their lease of what is expected of them with regard to service and signage.

6. put in place, within three months of receiving this report, monitoring and control mechanisms to ensure that commercial tenants are complying with their linguistic obligations and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of these activities by December 31, 2004.

Obligations concerning bilingual service, signage and other written material should be clearly spelled out in language clauses. In order to ensure consistency of service in both official languages among businesses located on federal property in the NCR, we believe that language clauses in PWGSC's commercial leases should include obligations similar to those found in NCC's leases, especially those regarding written material, which are more explicit.

The Commissioner therefore recommends that Public Works and Government Services Canada:

> 7. take, within three months of receiving this report, appropriate measures to ensure that the language clauses added to any new lease clearly identify what is required in the way of signage and bilingual services and that the elements of service found in the clauses are similar to those used by the NCC.

In response to these recommendations, PWGSC will consult the NCC to review best practices in monitoring processes and specific language clauses in commercial agreements. The information obtained will form the basis for discussion within its property management directorate in order to follow up on the recommendations.

In March 2003, PWGSC conducted informal spot-checks of businesses located in its buildings in the NCR to examine signage and service in both official languages. Although it was pleased with the results, problem areas were not brought to the attention of lease holders. We were also advised that, during informal visits of the premises, BLJC or PWGSC officials sometimes encourage merchants to post signs in both official languages. However, no follow-up is done to determine if the unilingual signage has been actually changed. Premises leased in federally owned buildings should be the subject of formal, periodic monitoring and any problems identified ought to be brought to the attention of lease holders. Failure to take appropriate corrective action must be addressed.

Both institutions are presently examining various measures that could be taken in cases where merchants fail to respect the language clauses of their lease. They are of the view that measures other than legal recourse are preferred to ensure compliance with the language clauses of the leases. However, in cases where merchants continue to violate these clauses, the NCC and PWGSC will consider pursuing the matter through the courts.

We agree that legal recourse should be taken only as a last resort and that other measures are preferable to ensure compliance with the language clauses of the lease. However, in cases where merchants continue to violate these clauses – despite the fact that they have been repeatedly reminded of their language obligations – the NCC and PWGSC might not have any other choice but to seek a court remedy. A court of law could state that the lessee is in violation of an essential condition of the lease and could grant the lesser some legal remedies.

B Promotion of linguistic duality

1 Follow-up to the recommendations of the Standing Joint Committee on Official Languages

Although Canadian Heritage and the NCC appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages in November 1996 as part of its study on the *Application of the Official Languages Act in the National Capital Region*, officials from these two organizations were unaware of the Committee's report. A PWGSC official, however, was aware of the recommendation to his department advocating that bilingual signage clauses should be added to leases. A directive was issued to this effect following the appearance before the Committee of the department's Assistant Deputy Minister in November 1996. As noted, however, no clauses on signage were added to new lease agreements until 2001.

2 Measures taken to promote the use of both languages

The Department of Canadian Heritage, the NCC and PWGSC are among 29 federal institutions required to draw up action plans to promote the advancement of English and French in Canada and to support and assist the development of official language minority communities, as set out in Part VII of the OLA. Our examination of the most recent action plans of these three institutions revealed no activities aimed specifically at promoting linguistic duality in the NCR. However, as shown in the following pages, some measures have been taken in this respect.

a) Canadian Heritage

On March 26, 2002, Canadian Heritage signed an agreement with the City of Ottawa for a $2.5 million contribution spread over five years, toward a project aimed at improving the city's bilingual services. This agreement includes funding of $250,000, specifically earmarked for assistance to businesses so there can be provision of services and signage in both languages, and to assist with recruiting competent bilingual staff. Tools are being developed such as training sessions, a lexicon of standard expressions, and translation services. Funding was also provided in 2001 to the Regroupement des gens d'affaires for a publicity campaign to promote the importance of doing business in both languages in the NCR.

According to Canadian Heritage, a new feature on its Web site, entitled "Making your organization bilingual," can serve to promote linguistic duality in the NCR. Although this initiative targets non-profit organizations, the information could apply equally to private businesses.

We understand that it is not within the department's mandate to fund private sector businesses directly; however, we believe that Canadian Heritage should review its current programs with a view to including activities designed specifically at assisting non-profit organizations in promoting linguistic duality within the NCR business community, as set out in subsection 43(1)(f) of the OLA.

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

> 8. review, by December 2004, its current programs in order to include activities designed specifically at encouraging and assisting private business to offer services in both official languages.

The above reflects the intent of the recommendation made by the Standing Joint Committee on Official Languages on the same issue in its April 1997 report.

b) National Capital Commission

The promotion of linguistic duality in the NCR was on the agenda at a tripartite meeting held in March 2003 between the NCC and the mayors of Ottawa and Gatineau. The objective of the meeting was to gauge willingness to support the NCC's efforts to promote linguistic duality in the region as a matter of good business sense. Both mayors expressed support.

In June 2003, the Chairman of the NCC wrote to the Greater Ottawa Chamber of Commerce, the Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale and the Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais, outlining the advantages of bilingualism in terms of attracting business and tourists. He also sought the support of these organizations in promoting linguistic duality in the NCR and asked for suggestions on working together. The Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale responded by saying that it is very interested in working with the NCC on this matter.

c) Public Works and Government Services Canada

As previously noted, clauses regarding signage have been added to commercial leases following the Standing Joint Committee's recommendation to this effect. The department contends that it has neither the budget nor the mandate to enforce linguistic duality in the NCR; however, it says it is willing to cooperate in a program for assisting commercial tenants (provided that adequate funding is available). This idea is discussed more fully later on in this report.

3 Issues

In the course of our study, we were able to identify the challenges or issues that the majority of the representatives of associations and businesses interviewed believe could have an impact on the availability or quality of services in both official languages. Our findings are outlined in this section of the report.

a) Cost

Cost is often raised as an issue in providing services in both languages. Translation is the greatest cost concern. Businesses tend to get help with translation from volunteers (family, friends and associates), especially where the information they have to communicate changes regularly. For other more permanent information, such as that found on brochures, they tend to rely on professional translators. Although our sample was small, none of the 20 business owners or managers in Ottawa to whom we spoke (those who lease space from the government) identified any areas in which they require assistance, except for translation. Although a dollar figure cannot be attached to the advantages of bilingual services, it is clear among those we interviewed that offering services in both official languages allows businesses to expand their share of the market and that the overall benefits outweigh the costs. Customer loyalty is more easily established when customers receive service in their language, especially without having to ask for it.

b) Lack of bilingual staff

Some business owners maintain that it is hard to find qualified, bilingual employees. Others believe that there may already be a good supply but, given the high staff turnover, the pool is not large enough to keep up with the demand. The problem in fact may be that businesses do not know how to access the pool of bilingual resources – even though there are numerous sources, such as the Association canadienne française de l'Ontario, French-language school boards and Canadian Parents for French. Several high-profile business associations have suggested that the department of Human Resources and Skills Development should develop a mechanism, such as a bank of bilingual candidates, to provide businesses with ready access to bilingual staff.

c) Lack of public awareness

Raising public awareness is essential, especially to show the private sector the importance and benefits of promoting Canada's bilingual character. The public must also feel at ease in using the language of their choice. Francophones have, through experience, come to expect that service will be available only in English. The City of Ottawa's project coordinating committee is planning an advertising

campaign to encourage francophones to ask for service in their own language. The campaign attempts to reinforce the idea that in Canada's capital everyone has every right to expect to receive service in his or her language of choice from the city and its local merchants.

d) Incentives

Business owners need to know there is a sizeable demand for service in French in Ottawa. According to Statistics Canada census data, in 2001, 32% of the population of the NCR indicated French as their mother tongue and 51% indicated English. According to statistics compiled by the Byward Market Business Improvement Area, 30,000 requests for information are made by merchants and the general public in the market area each year. Between 30 and 40% of these requests are made by French-speaking clients from both the Ontario and Quebec sides of the NCR.

Not only do businesses require assistance in providing services in both languages, they need encouragement. For example, tax breaks were proposed as an incentive. Other interesting incentives could include public recognition programs and prizes.

4 Finding solutions

The approach advocated by the majority of the people interviewed is one of encouragement and support. However, it is important to repeat that the NCC and PWGSC are responsible for fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

One way of honouring this responsibility is by including language clauses in commercial leases and by ensuring that tenants meet the requirements. The NCC and PWGSC could provide assistance in recruiting bilingual staff, securing translation and related tools and services, assessing language competence and arranging for language training. In some cases, assistance could take the form of referrals; in others, it may require the direct involvement of the department. As one member of the public service put it, it is far easier to fault tenants for non-compliance if they fail to take advantage of the tools put at their disposal.

PWGSC would be willing to take part in a program to promote linguistic duality if funding were available. It was suggested that a bilingual merchants' association and fund could be set up that would, for example, assist merchants with the translation of menus. We believe that PWGSC is in a good position to assist its own commercial tenants and those of the NCC with translation at a reduced cost. In fact, in her study entitled *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, the Commissioner recommended that by 2003 PWGSC make available free-of-charge on the Internet a complete suite of technolinguistic tools, including writing and translation aids and terminology banks like *Termium*. The on-line version of the *Grand dictionnaire terminologique*, a bank of more than three million terms in English and French, has been a great success since Quebec's Office de la langue française made it available free of charge on the Internet in September 2000. About 1.3 million visits were recorded in the first month after its launch – proof of the interest generated by this kind of computerized language resource.

The Commissioner therefore recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada:

9. assist their commercial tenants in meeting the linguistic obligations outlined in the language clauses in their lease through direct action or referral, as appropriate.

The Commissioner further recommends that Public Works and Government Services Canada:

> 10. provide as soon as possible technolinguistic tools, including writing and translation aids and terminology banks like Termium, at no cost to its commercial tenants, including those of the NCC.

PWGSC mentioned that it is now assessing the budgetary and human resource impact of providing more training to personnel, as well as of providing translation assistance and other technolinguistic tools to commercial tenants. The NCC, meanwhile, has agreed to work closely with PWGSC and Canadian Heritage to find ways to help its commercial tenants respect their linguistic obligations.

According to the Ottawa Tourism and Convention Authority, federal funding is needed for initiatives to help businesses get started in providing services in both languages. Funding, including strict criteria and measurable results, could be provided as part of a trilateral push to get businesses up to speed on the language front – to everyone's benefit. The NCC would be willing to prepare a brochure on the use of both languages in serving the public, including the concept of active offer, which would be distributed to business community in the NCR. We believe that the NCC and Canadian Heritage should work together to make the private sector more aware of the importance of promoting Canada's linguistic identity.

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

> 11. determine, in cooperation with the National Capital Commission, the most effective means of sensitizing the private sector in the NCR to linguistic duality and conduct an awareness campaign aimed at encouraging private sector businesses to respect Canada's bilingual character by providing their services in both official languages.

The NCC has agreed to work with Canadian Heritage on this matter.

It was also suggested that students in the translation programs at the University of Ottawa and at the Université du Québec en Outaouais could be recruited as possible sources of assistance with translation.

These various ideas point to the need for an overall program and funding so that initiatives are not taken in isolation. Canadian Heritage should take the lead on such initiatives with its federal counterparts, in keeping with the coordinating role set out for it in Part VII of the OLA.

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

12. ensure, by December 31, 2004, that it has met with representatives of provincial and municipal governments to determine the measures that could be taken to encourage the business community to provide services in both English and French.

13. ensure collaboration between the federal, provincial and municipal governments and their private sector partners with a view to promoting the bilingual nature of the NCR as part of an economic development strategy for the Region.

The above recommendations are in keeping with those made by the Standing Joint Committee on Official Languages in its April 1997 report.

Canadian Heritage indicated that the Commissioner's concerns are part of the strategic reflection now underway through a new departmental program called "Enhancement of the Official Languages." The results of the study will help the department determine commitment strategies for the private sector concerning the active offer of services to the public in both official languages.

CONCLUSION

Approximately seven years have elapsed since the Standing Joint Committee on Official Languages tabled its report on the application of the *Official Languages Act* in the NCR. Of particular concern at the time was the use of English and French by commercial tenants located in federally owned buildings. We are equally concerned today because in more than half the cases in Ottawa, signage and other written material still appears in English only. Although our spot-checks showed better results for telephone and in-person service, there is still much room for improvement. In Gatineau, the situation is far better for telephone and in-person services, which were available in all cases, though written material in some cases was only available in French. As far as quality is concerned, the language used on signage and in providing service by telephone and in person on both sides of the Ottawa River was found to be satisfactory or better in almost all cases.

In order to ensure that services are offered in both official languages uniformly, the NCC and PWGSC will clearly have to play a more pro-active role. They must outline official language obligations in lease agreements and explain these in detail when leases are signed. They will also have to provide their tenants with the tools required to assist them in meeting their official languages obligations, put in place effective monitoring and control mechanisms and ensure that appropriate corrective action is taken in cases of non-compliance. Continued violation of language clauses must be dealt with appropriately, including the use of legal means as a last resort.

The NCC has recently taken appropriate steps to improve monitoring and must take additional steps to enforce compliance with official languages requirements. These steps should also apply in the case of business owners renting space from development companies that have signed long-term leases with the NCC, once the appropriate language of service clauses have been added. PWGSC failed until recently to include a signage clause in its leases with commercial tenants in the NCR. The department has not done enough to ensure adequate compliance with the language clauses and must act now to correct this situation. It should also provide assistance with translation and make its expertise in this area available to the private sector.

The Department of Canadian Heritage has a special role to play in encouraging and cooperating with the business community to provide services in English and French and to foster the recognition and use of both languages. It needs to focus on ensuring that activities are in place for this purpose. A number of stakeholders have put forth various ideas and suggestions that warrant closer examination and, if appropriate, concerted efforts to implement them.

Both English-speaking and French-speaking Canadians ought to feel at home in their country's capital. The President of the Regional Association of West Quebecers summarized the situation by saying that, symbolically, the NCR needs to be officially bilingual and there has been a certain coming of age in this respect. A merchant mentioned in a recent article in Le Droit: "At the end of the line, I am a businessman. Being able to communicate with my clients in their language is very important." (*Translation*)

RECOMMENDATIONS OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

The Commissioner of Official Languages recommends:

1 **that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada take the necessary measures to ensure that the content of the language clauses is discussed and clarified with commercial tenants when they sign or renew their lease and inform them of the concrete actions that must be taken in order to meet their linguistic obligations.**

2 that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada put in place, within two months of receiving this report, a monitoring mechanism to ensure that both language clauses are automatically added to any new or renewed commercial lease and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of this activity by December 31, 2004.

3 that the National Capital Commission ensure the addition and enforcement of language clauses for service and written material in any new or renewed long-term leases negotiated with development companies and ensure that commercial tenants renting space from them are informed of their linguistic obligations.

4 that the National Capital Commission ensure, within three months of receiving this report, that Minto Properties Ltd. modifies its methodology for evaluating service in person so that the data obtained better reflect the availability of services in both official languages from businesses located on NCC property.

5 that Public Works and Government Services Canada inform, within two months of receiving this report, all commercial tenants in the National Capital Region that have language clauses in their lease of what is expected of them with regard to service and signage.

6 that Public Works and Government Services Canada put in place, within three months of receiving this report, monitoring and control mechanisms to ensure that commercial tenants are complying with their linguistic obligations and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of these activities by December 31, 2004.

7 that Public Works and Government Services Canada take, within three months of receiving this report, appropriate measures to ensure that the language clauses added to any new lease clearly identify what is required in the way of signage and bilingual services and that the elements of service found in the clauses are similar to those used by the NCC.

8 that the Department of Canadian Heritage review, by December 2004, its current programs in order to include activities designed specifically at encouraging and assisting private business to offer services in both official languages.

9 that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada assist their commercial tenants in meeting the linguistic obligations outlined in the language clauses in their lease through direct action or referral, as appropriate.

10 that Public Works and Government Services Canada provide as soon as possible technolinguistic tools, including writing and translation aids and terminology banks like Termium, at no cost to its commercial tenants, including those of the NCC.

11 that the Department of Canadian Heritage determine, in cooperation with the National Capital Commission, the most effective means of sensitizing the private sector in the NCR to linguistic duality and conduct an awareness campaign aimed at encouraging private sector businesses to respect Canada's bilingual character by providing their services in both official languages.

12 that the Department of Canadian Heritage ensure, by December 31, 2004, that it has met with representatives of provincial and municipal governments to determine the measures that could be taken to encourage the business community to provide services in both English and French.

13 that the Department of Canadian Heritage ensure collaboration between the federal, provincial and municipal governments and their private sector partners with a view to promoting the bilingual nature of the NCR as part of an economic development strategy for the Region.

Appendix A

RECOMMENDATIONS OF THE STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES, APRIL 1997

1 The Committee recommends that, in its next action plan on implementing Part VII of the *Official Languages Act*, the Department of Canadian Heritage give special attention to the advancement of linguistic duality in the National Capital Region.

2 The Committee recommends that the National Capital Commission advise its tenants that it intends to require compliance, within a reasonable period of time, with the language clauses in its commercial leases, that in future negotiations it ensure that tenants understand their contractual obligations with respect to official languages, as set down in the lease form, and that it enforce performance of these obligations.

3 The Committee recommends that the lease form used by Public Works and Government Services Canada be amended by the addition of the following paragraph to clause 9(a): in the National Capital Region, ensure that the wording on all signs posted by the Tenant be in both of Canada's official languages.

4 The Committee recommends that the Minister of Canadian Heritage write to the Chairman of the National Capital Commission and to the Minister of Public Works and Government Services to remind them of the importance she attaches to implementation of Part VII of the *Official Languages Act* and to ensure that they are prepared to cooperate fully on the advancement of French and English, particularly in the National Capital Region.

5 The Committee recommends that the Department of Canadian Heritage create programs to encourage and assist private business to offer services in both official languages.

6 The Committee recommends that the Department of Canadian Heritage and the National Capital Commission embark on an awareness campaign presenting linguistic duality as a fundamental characteristic of Canadian society that the National Capital Region has a special obligation to reflect. It further recommends that these two federal bodies work with various partners to mount an information campaign whereby the private sector in the National Capital Region will be encouraged to respect linguistic duality and thereby serve their clientele more effectively.

7 The Committee recommends that the Minister of Canadian Heritage encourage cooperation among the federal, provincial (Ontario and Quebec), regional, and municipal governments, with a view to formulating a series of actions aimed at making the National Capital Region truly reflect Canada's linguistic duality.

8 The Committee recommends that the federal, provincial (Ontario and Quebec), regional, and municipal governments collaborate with their private-sector partners to promote the bilingual nature of the National Capital Region as part of an economic development strategy for the Region.

Source: Third report of the Standing Joint Committee on Official Languages on *The Application of the Official Languages Act in the National Capital Region*, April 1997

Appendix B

DOCUMENTS CONSULTED

- Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, Book 5 – *The Federal Capital*, 1970
- Canada, *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, 1982
- Canada, *Official Languages Act*, 1988
- Canada, *National Capital Act*, 1958 (amended in 1988)
- Quebec, *Charter of the French Language*, 1977 (last amendment in 2002)
- Standing Joint Committee on Official Languages, *Third report on The Application of the Official Languages Act in the National Capital Region*, 1997
- NCC and PWGSC, commercial lease agreement, 2003
- NCC, PWGSC and Canadian Heritage, Action plan for 2000-2003 regarding the implementation of Part VII of the *Official Languages Act*, 2003
- Canada, Contribution Agreement between the Government of Canada (Canadian Heritage) and the City of Ottawa concerning the provision of French language services, 2002
- City of Ottawa, Business Plan for 2002-2003 - French Language Services, 2002
- Nadeau, Beaulieu & Associés, Report on *Phase I of the Assistance to Businesses project* conducted for the City of Ottawa, 2003
- Office of the Commissioner of Official Languages, *French on the Internet : Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, PWGSC, 2002

Appendix C

ORGANIZATIONS CONSULTED

Association canadienne française de l'Ontario (ACFO Ottawa Inc.)

Association touristique de l'Outaouais

Byward Market Business Improvement Area

Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais

Chambre économique de l'Ontario

City of Gatineau

City of Ottawa

Fédération des communautés francophones et acadienne

Greater Ottawa Chamber of Commerce

Ontario Tourism Marketing Partnership

Ottawa Tourism and Convention Authority

Quebec Community Groups Network

Regional Association of West Quebecers

Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale

Rideau Board of Management

Sparks Street Mall Business Improvement Area

Commissariat aux langues officielles
Office of the Commissioner of Official Languages

À louer

Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN

RÉSUMÉ

Le gouvernement du Canada s'engage à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi qu'à mettre en valeur le caractère bilingue de la région de la capitale nationale (RCN). Cet engagement a des répercussions sur les propriétaires de terrains et de biens fédéraux, tels que la Commission de la capitale nationale (CCN) et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Ces derniers doivent s'assurer que leurs locataires commerciaux dans la RCN communiquent avec le public, et lui offrent des services, dans les deux langues officielles. Le ministère du Patrimoine canadien doit en outre inciter le milieu des affaires à offrir des services dans les deux langues officielles et collaborer avec lui à cette fin.

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé une étude entre avril et novembre 2003 dans le but d'évaluer l'offre de services bilingues faite par les locataires commerciaux installés dans les édifices fédéraux dans la RCN. Les résultats de cette étude ont révélé que, malgré les efforts déployés récemment dans certains secteurs, les services dans les deux langues officielles fournis par de nombreux locataires commerciaux d'immeubles fédéraux dans la RCN sont insuffisants.

Nos vérifications ponctuelles ont démontré que, dans plus de la moitié des cas à Ottawa, le matériel écrit était encore en anglais uniquement. Si de meilleurs résultats ont été obtenus relativement aux services offerts par téléphone et en personne (70 p. 100 et 60 p. 100 respectivement), il n'en demeure pas moins qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer la situation. Les résultats pour la région d'Ottawa sont décevants, compte tenu surtout que le Comité mixte permanent des langues officielles s'est penché sur cette question en 1997.

À Gatineau, les services téléphoniques et en personne ont été offerts dans les deux langues dans tous les cas. Toutefois, le matériel écrit n'est pas toujours offert en anglais.

Sur les 207 commerces ayant fait l'objet de cette étude, seulement 41 p. 100 avaient dans leur bail des clauses linguistiques sur l'affichage et le service. De ceux-ci, 30 p. 100 affichaient dans les deux langues officielles. La situation est meilleure en ce qui concerne les services au téléphone et en personne (74 p. 100 et 64 p. 100 respectivement).

En vue de remédier à ces lacunes, les institutions fédérales visées doivent prendre des mesures adéquates pour que des dispositions linguistiques touchant l'affichage et la prestation de services soient incluses dans les baux commerciaux et que les locataires comprennent et remplissent leurs obligations en matière de langues officielles. De plus, elles doivent mettre en place des mesures de surveillance et de suivi pour que les locataires commerciaux respectent leurs obligations.

CCN

La CCN a fait des démarches positives pour surveiller les services bilingues offerts par les entreprises. De plus, 61 des 78 commerces installés dans les édifices de la CCN que nous avons visités avaient les deux clauses linguistiques dans leur bail. Nous nous attendons à ce que la Commission fasse en sorte que la situation s'améliore considérablement au cours de l'année à venir. La CCN devrait également s'assurer que tous les nouveaux baux commerciaux contiennent les deux dispositions linguistiques. Elle doit continuer d'informer les locataires commerciaux de leurs obligations linguistiques et des mesures concrètes qu'ils et elles doivent prendre en vue de s'en acquitter. La Commission devrait surtout fournir ce genre d'information aux locataires au moment où ces derniers et ces dernières signent le bail. Par ailleurs, la CCN doit déployer plus d'efforts pour veiller à l'observation des exigences en matière de langues officielles.

TPSGC

TPSGC, par contre, a beaucoup de pain sur la planche afin de se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*. Nous nous préoccupons du fait que les ententes signées par la majorité de ses locataires des deux côtés de la rivière des Outaouais ne contiennent qu'une disposition relative au service (88, ou 68 p. 100, des 129 commerces installés dans les édifices de TPSGC que nous avons visités). Bien que l'on prévoie ajouter aux baux une disposition concernant l'affichage au moment du renouvellement, cette lacune perdure depuis beaucoup trop d'années, compte tenu qu'en 1997, le Comité mixte permanent des langues officielles avait formulé une recommandation à cet effet. De plus, TPSGC n'a pris aucune mesure pour informer ses locataires commerciaux de leurs obligations linguistiques. Il n'a mis en place aucun mécanisme officiel de surveillance ni pris quelque mesure que ce soit pour veiller à ce que les entreprises respectent les clauses linguistiques des baux.

Cette situation est inacceptable et doit être corrigée par le Ministère. TPSGC doit également préciser ce qui est exigé, de la part des entreprises, en matière d'affichage et de services bilingues.

Patrimoine canadien

Patrimoine canadien a assuré un financement à diverses organisations en vertu de ses programmes d'appui aux langues officielles. Dans certains cas, ces fonds ont servi à promouvoir la dualité linguistique dans la RCN. L'accord de contribution avec la ville d'Ottawa en constitue un exemple. Cependant, nous sommes d'avis que le Ministère devrait se doter d'activités ou d'un programme conçus expressément pour promouvoir la dualité linguistique dans la région de la capitale nationale du Canada. Le Ministère doit jouer le rôle de chef de file pour joindre le milieu des affaires et solliciter la coopération de la CCN et de TPSGC. Tel que le précise la *Loi sur les langues officielles*, il doit aussi travailler en partenariat avec les divers paliers de gouvernement et le secteur privé, afin de trouver des manières novatrices d'encourager et d'aider les propriétaires d'entreprises à fournir des services dans les deux langues officielles dans la RCN.

Autres initiatives

La CCN a demandé aux maires d'Ottawa et de Gatineau de promouvoir le caractère bilingue de la RCN et elle a sollicité la coopération et les suggestions de représentants et de représentantes du milieu des affaires des deux villes. Le milieu des affaires se préoccupe surtout des coûts associés à la traduction et, dans une moindre mesure, du fait qu'il y aurait, à leurs yeux, une pénurie de personnel bilingue compétent. Cependant, nous sommes d'avis que la CCN et TPSGC devraient aider leurs locataires commerciaux à obtenir les outils nécessaires afin de bien relever les défis soulevés.

Il y a eu un certain nombre d'initiatives valables à Ottawa, mais un effort plus coordonné et concerté est nécessaire pour promouvoir la dualité linguistique dans la RCN, sous la direction de Patrimoine canadien. Non seulement la collaboration des propriétaires d'entreprises des deux communautés linguistiques du Canada permettra-t-elle de créer une région de la capitale dont nous pourrons tous être fiers, mais c'est tout simplement une bonne façon de faire des affaires. D'ailleurs, il ressort des commentaires des personnes interviewées que la prestation de services dans les deux langues officielles permet aux entreprises d'augmenter leur part du marché et que les avantages globaux dépassent les coûts.

TABLE DES MATIÈRES

I CONTEXTE 1

II CADRE LÉGISLATIF 2

III MÉTHODOLOGIE 4

IV OBSERVATIONS 6

A. PRESTATION DE SERVICES BILINGUES ET EXIGENCES LINGUISTIQUES DANS LES BAUX COMMERCIAUX 6

1. Offre de services dans les deux langues officielles 6
1.1 Éléments matériels de service dans les deux langues officielles 6
1.2 Éléments humains de service dans les deux langues officielles 7
2. Présence de clauses linguistiques dans les baux 9
3. Surveillance et mesures de suivi 12

B. PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE 17

1. Suivi des recommandations du Comité mixte permanent des langues officielles 17
2. Mesures prises pour promouvoir l'usage des deux langues 17
a) Patrimoine canadien 18
b) Commission de la capitale nationale 19
c) Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 19
3. Problèmes 19
a) Coûts 20
b) Pénurie de personnel bilingue 20
c) Manque de sensibilisation du public 20
d) Motivation 21
4. Recherche de solutions 21

V CONCLUSION 25

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES 27

ANNEXE A 30

ANNEXE B 32

ANNEXE C 33

CONTEXTE

Le concept d'une région de la capitale nationale bilingue remonte à la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, donc avant la première *Loi sur les langues officielles* (*Loi*) de 1969. Cette commission recommandait au gouvernement que, « dans la capitale actuelle comme dans la région qui serait désignée capitale fédérale, l'anglais et le français aient un statut d'égalité totale, et que l'ensemble des services dispensés au public soient partout accessibles dans les deux langues ». Elle déclarait également que la capitale nationale, en tant que symbole du pays, ne devrait pas véhiculer l'image de la domination d'une langue sur l'autre.

En avril 1997, le Comité mixte permanent des langues officielles a déposé devant le Parlement son rapport sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la RCN. Le rapport examinait les exigences linguistiques dans les baux commerciaux signés par des entreprises situées dans des édifices de propriété fédérale dans la RCN. Le Comité était d'avis que la mise en œuvre de clauses exigeant l'affichage et la prestation de services dans les deux langues officielles dans les baux commerciaux négociés par la CCN et TPSGC découle directement de l'engagement du gouvernement fédéral à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi que le caractère bilingue de la RCN.

Dans son rapport, le Comité mixte permanent des langues officielles a fait une série de recommandations sur l'utilisation du français et de l'anglais dans la RCN (voir l'annexe A pour la liste complète). Une élection fédérale a eu lieu peu après le dépôt du rapport et, à l'exception d'un seul cas (l'ajout d'une clause linguistique sur l'affichage dans les baux commerciaux de TPSGC), aucune mesure de suivi n'a été prise.

Les parlementaires et le grand public se sont dits préoccupés de l'absence d'affichage et de services bilingues dans les immeubles fédéraux, ce qui a aussi beaucoup suscité l'attention des médias durant les premiers mois de 2003.

En avril 2003, la commissaire aux langues officielles a informé la CCN, TPSGC et Patrimoine canadien qu'une étude devait être réalisée sur la promotion qu'ils faisaient de la dualité linguistique dans la RCN. Cette étude a porté sur le cœur de la RCN (surtout les villes d'Ottawa et de Gatineau) et a examiné la question des exigences linguistiques s'appliquant aux entreprises louant des locaux de l'État (bien que ces entreprises n'assurent pas de services pour le compte de l'administration fédérale).

CADRE LÉGISLATIF

2

Charte canadienne des droits et libertés

L'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne tire son origine de l'article 16 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui consacre à la fois le principe de l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais et le principe de la progression vers l'égalité réelle.

Loi sur les langues officielles

En adoptant la *Loi* de 1988, le Parlement mettait en œuvre ces deux principes fondamentaux. Plus particulièrement, le préambule de la *Loi* reconnaît explicitement l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. De plus, le préambule établit l'engagement du gouvernement à mettre en valeur le caractère bilingue de la RCN[1] et à encourager le milieu des affaires, les organisations syndicales et les organismes bénévoles au Canada à promouvoir la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles.

1. Depuis 1969, Ottawa et Gatineau (deux villes se faisant face de part et d'autre de la rivière des Outaouais) et les localités urbaines et rurales environnantes sont officiellement considérées comme la « région de la capitale nationale » du Canada.

La partie IV de la *Loi* porte sur les communications avec le public et la prestation des services. Elle stipule que le public a le droit de communiquer avec les institutions fédérales, y compris les tiers agissant en leur nom, et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Dans notre étude, la partie IV s'applique à Minto Properties Ltd. et à Brookfield Lepage Johnson Control, qui agissent pour le compte de la CCN et TPSGC respectivement.

La partie VII de la *Loi* établit l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. La partie VII confie aussi au ministre du Patrimoine canadien la responsabilité de collaborer avec les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les organismes bénévoles et autres et de les encourager à fournir des services en français et en anglais, et de faire la promotion de la reconnaissance et de l'usage de ces deux langues. Dans le cadre de cette étude, nous avons tenu compte de la partie VII lorsque nous avons examiné toutes les activités de la CCN, de TPSGC et de Patrimoine canadien touchant les entreprises installées dans les immeubles appartenant au gouvernement fédéral.

Conformément à l'engagement pris par le gouvernement du Canada aux termes de la partie VII de la *Loi* en vue de favoriser la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne, les propriétaires de terrains et de biens fédéraux, tels que la CCN et TPSGC, ont inclus des exigences linguistiques dans les baux qu'ils signent avec leurs locataires commerciaux dans la RCN. Tout en ayant l'autorité mais aussi l'obligation en vertu de la partie VII de la *Loi* de prévoir de telles clauses linguistiques dans les baux, il importe de préciser que la CCN et TPSGC doivent s'assurer que la mise en œuvre de telles clauses tient compte de la réglementation provinciale en matière de langue d'affichage commercial. En effet, il faut garder à l'esprit que ce sont les gouvernements provinciaux qui ont la compétence législative en matière d'affichage commercial. Nous avons donc tenu compte de la législation applicable en la matière, soit la *Charte de la langue française* du Québec. Cette dernière n'interdit pas l'usage d'une autre langue que le français dans la mesure où une nette prédominance est accordée au français. Une telle mise en œuvre, de la part de la CCN et de TPSGC, des clauses linguistiques contenues dans leurs baux respecte à la fois le principe constitutionnel de la progression vers l'égalité du français et de l'anglais et les principes constitutionnels en matière de partage des compétences législatives du Parlement et des assemblées législatives provinciales.

MÉTHODOLOGIE

L'objet de cette étude était :

- de déterminer si les entreprises qui louent des locaux du gouvernement fédéral des deux côtés de la rivière des Outaouais offrent des services dans les deux langues officielles;
- d'évaluer la qualité de ces services;
- d'examiner les moyens employés par la CCN et TPSGC, notamment la présence de clauses linguistiques dans les baux commerciaux, pour s'assurer que leurs locataires commerciaux respectent les dispositions linguistiques de leur bail;
- d'examiner les mesures prises par Patrimoine canadien pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans le milieu des affaires de la RCN;
- d'aider les institutions fédérales concernées à mettre en valeur le caractère bilingue de la RCN.

Aux fins de la présente étude, nous avons visité toutes les entreprises commerciales (207 au total) situées dans des immeubles fédéraux ou sur un terrain de la Couronne des deux côtés de la rivière des Outaouais (173 dans la région d'Ottawa et 34 dans la région de Gatineau). Celles-ci incluaient des restaurants, des détaillants et des détaillantes, des établissements de restauration rapide, des organisations de loisirs et certaines entreprises vendant des services, tels des salons de coiffure, des parcs de stationnement et des agences de voyages. L'étude n'a pas tenu compte de bureaux qui offrent des services spécialisés (p. ex., les cabinets d'avocates et d'avocats, les sociétés de développement, les installations de recherche, les fermes) et des bureaux qui ne sont pas de nature commerciale (p. ex., les écoles, diverses associations communautaires, un sanctuaire d'oiseaux).

Dans le cadre de cette étude, nous avons effectué une vérification ponctuelle de chaque commerce. Ces vérifications portaient sur deux éléments : le matériel écrit (l'affichage, les sites Web, les menus et le matériel promotionnel) et les services téléphoniques et en personne. Le but était de déterminer s'ils étaient offerts en français et en anglais. Il est important de noter que la vérification des services téléphoniques et en personne n'a été effectuée que dans la langue de la minorité locale. À Gatineau, les membres de l'équipe de vérification, qui se présentaient comme des membres du public, s'adressaient au personnel de chaque entreprise en anglais, tandis qu'à Ottawa, ils les abordaient en français. Aux fins de cette étude, nous avons présumé que l'accès aux services dans la langue de la majorité locale ne posait pas de problème.

Nous avons également examiné la documentation pertinente (voir description à l'annexe B) et réalisé des entrevues avec des personnes représentant les trois institutions fédérales ainsi qu'avec les organisations énumérées à l'annexe C.

Enfin, nous avons effectué des entrevues avec les gestionnaires ou propriétaires de 20 des entreprises dont il est question ci-dessus afin d'obtenir leur point de vue sur la prestation de services dans les deux langues officielles.

OBSERVATIONS

A Prestation de services bilingues et exigences linguistiques dans les baux commerciaux

1 Offre de services dans les deux langues officielles

Dans cette section, nous présentons les résultats de nos vérifications ponctuelles des éléments matériels de service (affichage, menus, matériel promotionnel et sites Web) et des éléments humains de service (services au téléphone et en personne).

1.1 Éléments matériels de service dans les deux langues officielles

Le tableau 1 montre que la majorité des entreprises installées dans des locaux fédéraux dans la région de Gatineau indiquaient au public, dans leur affichage et par d'autres moyens de communication, que les services étaient offerts dans les deux langues officielles. Plus précisément, quatre commerces sur cinq avaient un affichage et des menus dans les deux langues officielles et neuf commerces sur dix avaient du matériel promotionnel bilingue. En revanche, la performance des commerces occupant des locaux fédéraux dans la région d'Ottawa laisse beaucoup à désirer. Les résultats varient d'un minimum de 14 p. 100 pour les sites Web de toutes les entreprises à seulement un maximum de 39 p. 100 pour les menus de restaurants.

À Ottawa, nous avons remarqué qu'un plus grand nombre d'entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN disposaient d'un affichage extérieur et de menus dans les deux langues officielles comparativement aux entreprises situées dans les immeubles de TPSGC (41 p. 100 contre 30 p. 100 pour ce qui est de l'affichage extérieur; 47 p. 100 contre 32 p. 100 pour ce qui est des menus). Par contre, les entreprises situées dans les immeubles de TPSGC ont fait généralement meilleure figure en ce qui a trait à l'affichage bilingue dans les vitrines et à l'intérieur (39 p. 100 contre 22 p. 100 pour ce qui est de l'affichage dans les vitrines; 29 p. 100 contre 9 p. 100 pour ce qui est de l'affichage intérieur). Nous n'avons pu procéder à une comparaison semblable à Gatineau puisque le nombre d'entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN et ayant fait l'objet d'une vérification était insuffisant (7 sur 78).

Tableau 1 – Degré avec lequel les éléments matériels de service étaient dans les deux langues officielles

Éléments de service	Région d'Ottawa (173 commerces)			Région de Gatineau (34 commerces)		
	Nombre respectant les exigences	Nombre total	%	Nombre respectant les exigences	Nombre total	%
Affichage extérieur	54	157	34	27	34	79
Publicité à l'extérieur	38	149	26	22	30	73
Affichage dans les vitrines	27	90	30	9	10	90
Menus	17	44	39	10	13	77
Affichage intérieur	30	140	21	23	30	77
Matériel promotionnel	10	27	37	10	11	91
Sites Web	7	50	14	4	6	67

1. Certaines entreprises n'ont aucun affichage extérieur, intérieur ou dans les vitrines, ni matériel publicitaire, menu ou site Web. Elles ont donc été soustraites du nombre total d'entreprises pour chaque élément matériel de service qui ne s'appliquait pas à elles.

Malgré les lacunes décelées dans la région d'Ottawa, nos vérifications ponctuelles ont montré que, dans l'ensemble de la RCN, la qualité linguistique de l'affichage et du matériel écrit était généralement bonne.

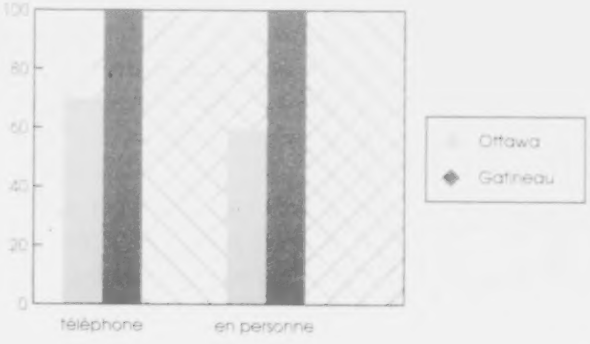
1.2 Éléments humains de service dans les deux langues officielles

Les services téléphoniques et en personne dans les deux langues officielles étaient meilleurs que dans le cas de l'affichage et des documents écrits pour les entreprises situées dans la région d'Ottawa. Comme le montre la figure 1, les deux tiers des entreprises assuraient des services téléphoniques dans les deux langues officielles, tandis que trois entreprises sur cinq étaient en mesure d'offrir à la clientèle un service en personne dans la langue officielle de son choix. Cependant, il reste beaucoup d'améliorations à apporter afin d'atteindre le même niveau de service dans les deux langues officielles que celui qui est présentement offert dans la région de Gatineau. Nos vérifications ponctuelles à Gatineau ont montré que les services au téléphone et en personne étaient offerts dans les deux langues officielles dans tous les cas.

À Ottawa, les entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN offraient en général un service téléphonique bilingue légèrement meilleur. En fait, 77 p. 100 d'entre elles étaient en mesure de servir leur clientèle dans les deux langues, par rapport à 64 p. 100 des entreprises situées dans les immeubles de TPSGC. En ce qui a trait aux services bilingues offerts en personne, les résultats obtenus par la CCN et TPSGC sont semblables.

Lors des vérifications ponctuelles, les membres de l'équipe de vérification ont évalué la qualité linguistique du service qui leur était offert dans les deux langues officielles (l'anglais à Gatineau et le français à Ottawa) au téléphone et en personne. Lorsque les services étaient fournis, ils étaient satisfaisants ou supérieurs dans presque tous les cas.

Figure 1 – Degré avec lequel les entreprises fournissent des services téléphoniques et en personne dans les deux langues officielles



Dans les deux prochaines sections, nous examinons les moyens utilisés par la CCN et TPSGC pour s'assurer que les services sont offerts dans les deux langues officielles.

2 Présence de clauses linguistiques dans les baux

Le bail commercial type de la CCN contient deux clauses linguistiques dans la section sur les opérations des locataires. La première clause porte sur le service au public tandis que la deuxième touche le matériel écrit.

L'entente générale de location commerciale utilisée par TPSGC depuis 2001 comporte deux clauses linguistiques : la première vise le service et l'autre l'affichage. L'exigence en matière d'affichage s'applique à l'affichage extérieur, aux affiches permanentes et aux panneaux indiquant des articles à vendre. L'entente générale pour la location de locaux commerciaux à Gatineau diffère légèrement de celle qui est employée à Ottawa, stipulant que « le locataire devra installer en permanence un ou plusieurs panneaux indicateurs dans les deux langues officielles du Canada, en respectant les lois fédérales, provinciales ou les règlements municipaux pertinents… » Dans le cas du Québec, la *Charte de la langue française* est une des lois provinciales qui s'applique.

Bien que le bail commercial type utilisé par les deux institutions contienne deux dispositions relatives à la langue, le sujet n'est pas toujours abordé avec les propriétaires d'entreprises au moment où ces personnes signent ou renouvellent leur bail. Par conséquent, il peut arriver que certains locataires ne sachent pas ce qui doit être dans les deux langues officielles. La CCN et TPSGC doivent faire en sorte que tous les locataires commerciaux connaissent parfaitement, au moment de signer ou de renouveler leur bail, leurs obligations linguistiques et les mesures concrètes qu'ils doivent prendre pour s'en acquitter.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

La CCN nous a mentionné que le contenu des clauses linguistiques faisait l'objet de discussions non officielles avec les locataires commerciaux. Cependant, elle s'engage à formaliser ce processus.

En réponse à cette recommandation, TPSGC a précisé que les clauses touchant l'affichage et le service étaient discutées durant les négociations avec les locataires du secteur privé comme faisant partie des obligations du bail. Toutefois, le Ministère s'est engagé à revoir son processus afin de mettre en œuvre cette recommandation.

Certains baux ne contiennent pas de clauses linguistiques (12 p. 100 des commerces visités) parce que ces propriétés étaient des acquisitions récentes de la CCN et de TPSGC. Comme le contenu des baux actuels a été négocié avec les anciens propriétaires des édifices, ils sont tenus d'en respecter les modalités. On a également observé que la majorité des locataires situés dans les édifices de TPSGC (88, ou 68 p. 100, des 129 commerces visités) ont seulement une clause sur le service dans leur bail. On nous a informés que la clause sur le service était présente dans les baux commerciaux depuis une vingtaine d'années, mais que celle qui portait sur l'affichage n'avait été ajoutée aux nouveaux baux commerciaux que depuis 2001, en réponse à une recommandation formulée par le Comité mixte permanent en 1997. Les deux institutions comptent modifier cette pratique au moment de renouveler ou de signer les baux avec de nouveaux propriétaires. Un mécanisme de surveillance devrait être en place pour garantir que tous les nouveaux baux commerciaux de même que ceux qui sont renouvelés contiennent les deux clauses linguistiques.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

> 2. mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

TPSGC nous a fait savoir que le Ministre a approuvé, en juillet 2003, un plan d'action pour la promotion des deux langues officielles. Dans ce document, le Ministère exige que tous les baux commerciaux contiennent des clauses linguistiques touchant l'affichage et les services dans la RCN.

Selon la CCN, ce mécanisme est déjà en place depuis plusieurs années. Les deux clauses linguistiques sont automatiquement incluses dans tous les nouveaux baux de même que dans ceux qui sont renouvelés. Par conséquent, aucune mesure supplémentaire n'est nécessaire pour mettre en œuvre cette recommandation. Nous sommes d'avis que la Commission devra s'assurer que ce mécanisme est en place pour les baux à long terme dans les cas où les deux clauses linguistiques n'ont pas nécessairement été ajoutées à toutes les ententes.

Dans certains cas touchant la CCN, des baux à long terme (souvent appelés baux fonciers ou de développement) ont été négociés avec des sociétés de développement. Ces sociétés ont accepté de rénover ou de construire un édifice sur les lieux sans frais pour la CCN. Une fois les édifices achevés, les sociétés louent généralement l'espace à des locataires commerciaux et paient un loyer à la Commission. Comme les sociétés ne veulent pas toujours assumer la responsabilité de l'application des clauses linguistiques, la CCN accepte souvent de modifier ces clauses dans les ententes qu'elle conclut avec ces sociétés. Nous sommes d'avis que cette pratique est contraire à l'esprit et aux objectifs de la partie VII de la *Loi*. De plus, les alinéas 10(2)*a*) et 10(2)*b*) de la *Loi sur la capitale nationale* permettent à la CCN d'inclure les clauses qu'elle juge nécessaires dans ses baux et prévoient que « la Commission peut a) acquérir, détenir, gérer ou mettre en valeur des biens; b) prendre, à l'égard de biens, toute mesure compatible avec les conditions et restrictions qu'elle juge utiles, et notamment les vendre, les concéder, les transférer, les louer ou encore les mettre à la disposition de qui que ce soit. »

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale :

> 3. garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

La CCN s'est engagée à revoir le processus actuel et à nous fournir les résultats de sa révision.

3 Surveillance et mesures de suivi

Minto Properties Ltd. (MPL) est chargée de la gestion quotidienne de biens immobiliers de la CCN. L'entreprise loue les biens immobiliers, perçoit le loyer et entretient les biens pour le compte de la CCN. Une clause linguistique figure dans l'entente contractuelle entre MPL et la CCN exigeant qu'elle offre des services bilingues aux locataires de la CCN et au public.

Tout le personnel administratif et trois des quatre gestionnaires de MPL traitant avec des entreprises installées dans des locaux de la CCN sont bilingues et conscients de leurs obligations. Les propriétés vacantes de la CCN figurent souvent sur le site Web de Minto. Une visite de ce site a montré que ces propriétés étaient annoncées dans les deux langues officielles.

Avant février 2003, MPL inspectait officieusement l'affichage, les menus, le matériel promotionnel et le service des entreprises afin de déterminer s'ils étaient bilingues. MPL envoyait des rappels aux entreprises contrevenantes qui acceptaient toujours de corriger la situation. Les médias s'étant intéressés en février 2003 à l'absence de menus et de service en français chez certains locataires de la CCN, MPL, avec l'aval de cette dernière, a envoyé des avis aux locataires commerciaux, leur rappelant les clauses linguistiques et les informant de la surveillance en

cours et des mesures qui seraient prises dans les cas de non-respect. D'avril à juin 2003, MPL a effectué une inspection des lieux. Les entreprises non conformes ont reçu une lettre sévère demandant une rectification de la situation dans les dix jours. MPL a récemment entrepris une autre série de vérifications ponctuelles des commerces problématiques afin de déterminer si la situation a été corrigée.

L'inspection de MPL a révélé que, dans la région de Gatineau, l'affichage et la prestation de services en personne se faisaient dans les deux langues officielles dans 86 p. 100 et 100 p. 100 des cas respectivement. Les résultats que nous avons obtenus dans le cadre de nos propres vérifications ponctuelles sont semblables. Dans la région d'Ottawa, l'affichage et les services en personne étaient bilingues dans 32 p. 100 et 90 p. 100 des cas respectivement. La proportion relative aux services en personne établie par MPL diffère de celle que nous avons obtenue, qui s'élève à 60 p. 100 (par rapport à 90 p. 100).

Cet écart de 30 points peut être attribuable à une différence dans la méthodologie employée. En effet, après avoir précisé l'objet de leur inspection, les personnes représentant MPL demandaient à parler à une personne bilingue. Lorsqu'il y en avait une sur place, on concluait que les services étaient offerts dans les deux langues. À notre avis, cette méthode de collecte de données ne permet pas vraiment de connaître l'offre réelle de services bilingues parce que, normalement, la clientèle ne demanderait pas d'emblée à parler à une personne bilingue en entrant dans une entreprise commerciale. MPL se doit de modifier sa méthodologie pour s'assurer que les données recueillies sont davantage représentatives de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale :

> 4. fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN.

La CCN rencontrera Minto Properties Ltd. afin de discuter de sa méthodologie pour évaluer l'offre de services dans les deux langues officielles. Une fois que la méthodologie révisée sera en place, la CCN effectuera des vérifications ponctuelles de façon périodique.

Brookfield Lepage Johnson Control (BLJC) est chargée de la gestion quotidienne d'un grand nombre d'édifices de TPSGC dans la RCN. Le Ministère conserve la responsabilité de la gestion des édifices situés à Ottawa au nord de la rue Sparks, entre les rues Bank et Elgin.

Une clause linguistique figure dans l'entente contractuelle entre BLJC et TPSGC. Elle exige que BLJC, qui agit pour le compte du Ministère, respecte la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) de la *Loi sur les langues officielles*. Quarante-six des 69 membres du personnel de BLJC s'occupant d'entreprises installées dans des édifices de TPSGC dans la RCN sont bilingues et conscients de leurs obligations linguistiques.

Aucun mécanisme de surveillance ou de suivi n'est en place pour garantir que les commerces respectent les clauses linguistiques de leur bail. Toutefois, lorsque TPSGC reçoit des plaintes, il prend des mesures pour en informer les entreprises visées et leur demander d'apporter des correctifs. Les entreprises acceptent généralement de corriger le problème.

Le fait que, parfois, des locataires commerciaux ne se conforment pas aux clauses linguistiques du bail ne constitue pas une infraction à la *Loi*, parce que ces clauses ne leur imposent aucune obligation linguistique. Cependant, le fait qu'une institution fédérale n'exige pas le respect des clauses linguistiques d'un bail contrevient à l'engagement du gouvernement fédéral à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au Canada. Par conséquent, TPSGC doit corriger les situations susmentionnées afin de respecter pleinement la partie VII de la *Loi*.

La commissaire recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

5. informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

6. mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Les obligations à l'égard du service, de l'affichage et d'autres documents écrits bilingues doivent être clairement définies dans les clauses linguistiques. Afin de garantir l'uniformité du service offert en français et en anglais dans les entreprises installées dans des édifices fédéraux de la RCN, nous croyons que les clauses linguistiques des baux commerciaux de TPSGC devraient inclure des obligations semblables à celles qu'on trouve dans les baux de la CCN, notamment celles sur les documents écrits, qui sont plus explicites.

La commissaire recommande donc que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

> 7. prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la CCN.

En réponse à ces recommandations, TPSGC a indiqué qu'il consultera la CCN afin d'examiner les meilleures pratiques en ce qui concerne les mécanismes de surveillance et les clauses linguistiques particulières présentes dans les ententes commerciales. L'information obtenue servira de base de discussion au sein de sa direction de la gestion des biens immobiliers dans le but de donner suite aux recommandations.

En mars 2003, TPSGC a effectué des vérifications ponctuelles informelles d'entreprises installées dans ses édifices de la RCN afin d'examiner l'affichage et le service dans les deux langues officielles. Le Ministère a été satisfait des résultats, mais n'a pas signalé les problèmes à ses locataires. On nous a aussi indiqué que des responsables de BLJC ou de TPSGC encouragent parfois les locataires commerciaux, au cours de visites informelles sur les lieux, à afficher dans les deux langues officielles. Cependant, aucun suivi n'est fait pour déterminer si les affiches unilingues ont effectivement été changées. Les locaux loués dans des immeubles fédéraux devraient faire l'objet d'une surveillance officielle régulière, et tout problème décelé devrait être porté à l'attention des détenteurs de baux. Si des mesures correctives ne sont pas prises, il faut absolument s'employer à remédier à la situation.

Les deux institutions examinent présentement diverses mesures pouvant être prises lorsque les locataires commerciaux ne respectent pas les clauses linguistiques de leur bail. Elles sont d'avis que des mesures autres que le recours aux tribunaux sont privilégiées pour assurer le respect des clauses linguistiques du bail. Toutefois, dans les cas où les locataires commerciaux continuent d'enfreindre ces clauses, la CCN et TPSGC envisageront de porter le cas devant les tribunaux.

Nous convenons que le recours aux tribunaux pour garantir l'observation des dispositions linguistiques d'un bail ne devrait constituer qu'une mesure ultime et que d'autres mesures sont à privilégier. Toutefois, si des locataires commerciaux continuent d'enfreindre ces dispositions même après avoir été informés à plusieurs reprises de leurs obligations en matière de langues, la CCN et TPSGC pourraient n'avoir d'autre choix que d'exercer un recours judiciaire. Un tribunal de droit pourrait déclarer que le locataire viole une modalité essentielle du bail. Le propriétaire disposerait ainsi de certains recours judiciaires.

B Promotion de la dualité linguistique

1 Suivi des recommandations du Comité mixte permanent des langues officielles

Bien que Patrimoine canadien et la CCN aient comparu devant le Comité mixte permanent des langues officielles en novembre 1996 dans le cadre de son étude sur *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale*, des responsables de ces deux organismes n'étaient pas au fait du rapport du Comité. Un membre du personnel de TPSGC était cependant au courant de la recommandation faite à son ministère relativement à l'ajout de clauses dans les baux exigeant l'affichage dans les deux langues officielles. Une directive a été émise en ce sens à la suite de la comparution du sous-ministre adjoint du Ministère devant le Comité en novembre 1996. Comme nous l'avons déjà mentionné, aucune clause sur l'affichage n'a toutefois été ajoutée aux nouveaux baux avant 2001.

2 Mesures prises pour promouvoir l'usage des deux langues

Le ministère du Patrimoine canadien, la CCN et TPSGC figurent parmi les 29 institutions fédérales qui sont tenues d'établir des plans d'action en vue de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et de favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et d'appuyer leur développement, tel qu'établi dans la partie VII de la *Loi*. Notre examen des plus récents plans d'action de ces trois institutions n'a révélé aucune activité visant précisément la promotion de la dualité linguistique dans la RCN. Cependant, tel que démontré dans les pages suivantes, certaines mesures ont été prises à cet égard.

a) Patrimoine canadien

Le 26 mars 2002, Patrimoine canadien a conclu avec la ville d'Ottawa un accord de contribution de 2,5 millions de dollars, étalé sur une période de cinq ans, pour un projet visant à améliorer les services bilingues de la ville. Cet accord comporte un financement de 250 000 $, expressément consacré à l'aide aux entreprises en vue de la prestation de services et d'affichage dans les deux langues et du recrutement de personnel bilingue compétent. Des outils sont en voie d'élaboration, tels que des séances de formation, un lexique d'expressions usuelles et des services de traduction. Un financement a également été fourni en 2001 au Regroupement des gens d'affaires pour une campagne publicitaire sur l'importance de faire des affaires dans les deux langues dans la RCN.

Selon Patrimoine canadien, une nouveauté sur son site Web, intitulée « Vers une organisation bilingue », peut contribuer à promouvoir la dualité linguistique canadienne dans la RCN. Bien que cette initiative s'adresse à des organisations à but non lucratif, elle pourrait également s'appliquer à des entreprises privées.

Nous sommes conscients qu'il n'entre pas dans le cadre du mandat du Ministère de financer directement les entreprises du secteur privé, mais nous croyons que Patrimoine canadien devrait revoir ses programmes actuels afin d'inclure des activités conçues précisément pour aider les organisations à but non lucratif à promouvoir la dualité linguistique du Canada au sein du milieu des affaires de la RCN, comme le stipule l'alinéa 43(1)*ff*) de la *Loi*.

La commissaire recommande donc que le ministère du Patrimoine canadien :

> 8. passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

Cette recommandation cadre avec l'intention de la recommandation formulée à cet effet par le Comité mixte permanent des langues officielles dans son rapport d'avril 1997.

b) Commission de la capitale nationale

La promotion de la dualité linguistique dans la RCN figurait à l'ordre du jour d'une réunion tripartite entre la CCN et les maires d'Ottawa et de Gatineau, qui s'est tenue en mars 2003, pour déterminer la volonté de soutenir les efforts de la CCN en vue de promouvoir la dualité linguistique dans la région comme une mesure commerciale rentable. Les deux maires ont manifesté leur soutien.

En juin 2003, le président de la CCN a écrit à la Greater Ottawa Chamber of Commerce, au Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale et à la Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais, afin de leur montrer les avantages du bilinguisme et sa force d'attraction auprès de la clientèle. Il a également sollicité le soutien de ces organisations pour promouvoir la dualité linguistique dans la RCN et leur a demandé de proposer des moyens de concertation. Le Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale s'est dit très intéressé à collaborer avec la CCN à ce chapitre.

c) Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Comme nous l'avons mentionné précédemment, des clauses concernant l'affichage ont été ajoutées aux baux commerciaux à la suite de la recommandation du Comité mixte permanent. Le Ministère soutient qu'il n'a ni le mandat ni le budget voulu pour faire respecter la dualité linguistique dans la RCN, mais il se dit prêt à collaborer à un programme pour aider ses locataires commerciaux à cet égard (sous réserve de la disponibilité des fonds requis). Cette idée est examinée plus en détail plus loin dans le présent rapport.

3 Problèmes

Dans le cadre de notre étude, nous avons pu cerner les défis ou les situations qui, selon la majorité des personnes interviewées représentant des associations et des commerces, pourraient avoir un impact sur l'offre ou la qualité des services dans les deux langues officielles. Nous présentons nos constatations dans cette section du rapport.

a) Coûts

Très souvent, les coûts posent problème lorsqu'il s'agit d'offrir des services dans les deux langues. La traduction constitue la principale préoccupation à cet égard. Les entreprises demandent généralement l'aide de bénévoles pour la traduction (famille, amis, associés), tout particulièrement lorsque l'information à communiquer change à intervalles réguliers. Pour d'autres renseignements de nature plus permanente, tels ceux qu'on trouve dans des brochures, elles ont tendance à faire appel à des traducteurs professionnels. Même si notre échantillon est réduit, aucun des 20 propriétaires ou gestionnaires d'entreprises d'Ottawa auxquels nous avons parlé (ceux et celles qui louent des locaux de l'État) n'a mentionné avoir besoin d'aide pour un domaine autre que la traduction. Même s'il nous est impossible d'attribuer une valeur monétaire aux avantages des services bilingues, il ressort clairement, selon les personnes interviewées, que la prestation de services dans les deux langues officielles permet aux entreprises d'augmenter leur part du marché et que les avantages globaux dépassent les coûts. Il est facile de fidéliser la clientèle en lui fournissant des services dans sa langue, particulièrement si elle n'a pas à en faire la demande.

b) Pénurie de personnel bilingue

Certains propriétaires d'entreprises soutiennent qu'il est difficile de trouver du personnel bilingue compétent. D'autres croient qu'il y en a peut-être déjà suffisamment, mais qu'à cause du roulement élevé de la main-d'œuvre, les réserves de personnel ne sont pas tout à fait suffisantes pour répondre à la demande. Le problème pourrait être en fait que les entreprises ne savent pas comment tirer parti des nombreuses ressources bilingues, dont l'Association canadienne française de l'Ontario, les conseils scolaires francophones et Canadian Parents for French. Certaines associations d'affaires réputées ont suggéré que le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences mette au point un mécanisme, par exemple une réserve de personnes bilingues, pour donner aux entreprises un accès facile à du personnel bilingue.

c) Manque de sensibilisation du public

Il est essentiel de sensibiliser davantage le public, particulièrement pour montrer au secteur privé l'importance et les avantages de promouvoir le caractère bilingue

du Canada. Le public doit également se sentir à l'aise d'utiliser la langue de son choix. Les francophones en sont venus à s'attendre, par expérience, que les services ne leur soient dispensés qu'en anglais. Le comité de coordination de projet de la ville d'Ottawa prévoit une campagne de publicité qui encouragera les francophones à demander des services dans leur langue. La campagne mettra l'accent sur le fait que dans la capitale du Canada, chacun a le droit de compter sur des services dans la langue de son choix de la part de la municipalité et des commerces locaux.

d) Motivation

Les propriétaires d'entreprises doivent savoir que la demande de services en français est forte à Ottawa. Selon le recensement de 2001 de Statistique Canada, 32 p. 100 et 51 p. 100 de la population de la RCN ont respectivement indiqué le français et l'anglais comme langue maternelle. Selon les statistiques compilées par la Byward Market Business Improvement Area, quelque 30 000 demandes d'information sont faites chaque année par des entreprises et le grand public dans le secteur du marché. Entre 30 et 40 p. 100 de ces demandes proviennent, notamment, d'une clientèle francophone venant tant de la rive québécoise que de la rive ontarienne de la RCN.

Non seulement les entreprises ont-elles besoin d'aide pour assurer des services dans les deux langues, mais elles ont également besoin d'y être encouragées. On a suggéré, entre autres, des allégements fiscaux comme mesure incitative. Des programmes de reconnaissance publique et des prix pourraient constituer des incitatifs intéressants.

4 Recherche de solutions

L'approche préconisée par la majorité des personnes interviewées s'appuie sur la motivation et le soutien. Il importe néanmoins de répéter que la CCN et TPSGC ont la responsabilité de promouvoir la pleine reconnaissance et l'utilisation tant du français que de l'anglais dans la société canadienne.

Une façon de s'acquitter de cette responsabilité consiste à inclure des clauses dans les baux commerciaux et à veiller à ce que les locataires les respectent. La CCN et TPSGC pourraient aider au recrutement de personnel bilingue, à l'obtention de services de traduction ainsi que d'outils et de services connexes, à l'évaluation des compétences linguistiques et à l'organisation de séances de formation linguistique. Dans certains cas, cette aide pourrait être fournie en référant les locataires commerciaux aux sources appropriées. Dans d'autres cas, elle pourrait représenter la participation directe d'un ministère. Comme le disait un membre de la fonction publique, il est beaucoup plus facile de reprocher le non-respect des clauses aux locataires si les outils ont été mis à leur disposition et qu'ils ne s'en sont pas servis.

TPSGC serait prêt à participer à un programme pour promouvoir la dualité linguistique si des fonds étaient disponibles. Il a été suggéré de créer une association d'entreprises bilingues et un fonds pour les aider, par exemple, à traduire leurs menus. Le Commissariat aux langues officielles est d'avis que TPSGC est bien placé pour aider ses propres locataires commerciaux et ceux de la CCN en matière de traduction à des frais réduits. En effet, la commissaire recommandait, dans son étude intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, que, d'ici 2003, TPSGC rende accessible sans frais sur Internet une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie dont *Termium*. La mise en ligne du *Grand dictionnaire terminologique*, banque de plus de trois millions de termes en français et en anglais que l'Office de la langue française du Québec offre sans frais sur Internet depuis septembre 2000, a connu un grand succès. Quelque 1,3 million de consultations ont été enregistrées au cours du mois suivant le lancement du *Grand dictionnaire*, preuve de l'intérêt que suscite ce genre de ressources info-langagières.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

9. aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

La commissaire recommande également que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

> 10. fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie comme *Termium*, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la CCN.

TPSGC a indiqué qu'une révision est en cours afin d'évaluer les effets sur les ressources financières et humaines au sein du Ministère en ce qui touche les dispositions additionnelles à l'égard de la formation du personnel, de l'aide à la traduction et des autres outils technolinguistiques aux locataires commerciaux. En ce qui concerne la CCN, elle s'est engagée à travailler de près avec TPSGC et Patrimoine canadien afin de trouver des moyens pour aider ses locataires commerciaux à respecter leurs obligations linguistiques.

Selon l'Administration du tourisme et des congrès d'Ottawa, des fonds fédéraux sont nécessaires pour mettre sur pied des initiatives en vue d'aider les entreprises à commencer à offrir leurs services dans les deux langues. Les fonds, assortis de critères rigoureux et de l'obligation d'obtenir des résultats mesurables, pourraient être fournis dans le cadre d'un effort trilatéral pour mettre les entreprises sur la bonne voie, dans l'intérêt de tous. La CCN accepterait de préparer une brochure sur l'utilisation des deux langues dans le service au public, notamment sur le concept de l'offre active, brochure qui serait diffusée dans le milieu des affaires de la RCN. Nous croyons que la CCN et Patrimoine canadien devraient collaborer afin de sensibiliser le secteur privé à l'importance de promouvoir l'identité linguistique du Canada.

La commissaire recommande donc que le ministère du Patrimoine canadien :

11. détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la RCN à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

La CCN travaillera avec Patrimoine canadien à cet égard.

Il a été suggéré de recourir au programme coopératif de l'Université d'Ottawa et au programme de formation en traduction de l'Université du Québec en Outaouais pour obtenir une aide à la traduction.

Ces diverses idées montrent la nécessité de créer un programme et de trouver des crédits pour que les initiatives ne soient pas entreprises isolément. Conformément au rôle de coordination qui lui est dévolu dans la partie VII de la *Loi*, Patrimoine canadien devrait assumer le rôle de chef de file dans de tels projets avec ses partenaires fédéraux.

La commissaire recommande donc que le ministère du Patrimoine canadien :

12. s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

13. assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la RCN dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

Les recommandations ci-dessus cadrent avec celles qu'a faites le Comité mixte permanent des langues officielles dans son rapport émis en avril 1997.

Selon Patrimoine canadien, les préoccupations soulevées par la commissaire dans ce rapport s'inscrivent dans la réflexion stratégique que mène présentement le Ministère pour encadrer son nouveau programme de « Mise en valeur des langues officielles ». Les résultats de l'étude lui seront très utiles dans la détermination des stratégies d'engagement du secteur privé concernant l'offre active de services au public dans les deux langues officielles.

CONCLUSION

Environ sept années se sont écoulées depuis que le Comité mixte permanent des langues officielles a déposé son rapport sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la RCN. À l'époque, on s'inquiétait tout particulièrement de l'usage du français et de l'anglais chez les locataires commerciaux d'immeubles fédéraux. Nous nous en inquiétons tout autant aujourd'hui parce que, dans plus de la moitié des cas à Ottawa, l'affichage et le matériel écrit ne sont toujours qu'en anglais. Bien que nos vérifications ponctuelles des services offerts par téléphone et en personne aient donné de meilleurs résultats, de nombreuses améliorations s'imposent encore. À Gatineau, la situation est de beaucoup supérieure, des services bilingues par téléphone et en personne ayant été offerts dans tous les cas, bien qu'à quelques reprises le matériel écrit ait été présenté en français seulement. Sur le plan de la qualité linguistique, l'affichage et les services offerts par téléphone et en personne de part et d'autre de la rivière des Outaouais étaient satisfaisants ou bons dans presque tous les cas.

Pour assurer partout une prestation de services uniforme dans les deux langues officielles, il est clair que la CCN et TPSGC devront jouer un rôle davantage préventif. Ils devront aussi fournir une description des obligations linguistiques dans leurs baux de location et les expliquer clairement aux locataires au moment de la

signature du bail. Ils devront également doter leurs locataires des outils dont ils auront besoin pour s'acquitter de leurs obligations linguistiques, mettre en place des mécanismes efficaces de surveillance et de suivi, et veiller à ce que des mesures pertinentes soient prises pour remédier aux cas d'inobservation. Il faut résoudre de manière adéquate les cas où la violation des dispositions linguistiques persiste, ce qui comprend l'exercice d'un recours judiciaire comme dernier ressort.

Dernièrement, la CCN a pris des mesures pertinentes liées à la surveillance et elle doit en prendre d'autres pour faire observer les exigences relatives aux langues officielles. Ces mesures devraient également toucher les propriétaires d'entreprises qui louent de l'espace auprès d'une société de développement ayant signé un bail à long terme avec la CCN, après l'ajout des dispositions appropriées sur la langue de services. TPSGC, pour sa part, avait omis jusqu'à tout récemment d'inclure une disposition sur l'affichage dans ses baux commerciaux pour la RCN. Le Ministère n'en a pas fait assez pour garantir le respect des dispositions linguistiques et il doit agir dès maintenant pour rectifier la situation. Il devrait également fournir au secteur privé une aide en ce qui a trait à la traduction et lui offrir son savoir-faire dans ce domaine.

Le ministère du Patrimoine canadien a un rôle spécial à jouer auprès du milieu des affaires et doit l'encourager et l'aider dans la prestation de services en français et en anglais et dans la promotion de la reconnaissance et de l'usage des deux langues. Il lui faut se concentrer sur la nécessité de s'assurer que des activités sont en place à cet effet. Un certain nombre de parties intéressées ont proposé diverses idées et suggestions qui méritent un examen plus attentif et, le cas échéant, un effort concerté pour les mettre en œuvre.

Les Canadiens et les Canadiennes, tant francophones qu'anglophones, doivent se sentir chez eux dans la capitale de leur pays. Le président de la Regional Association of West Quebecers résume la situation en disant que, symboliquement, la RCN a besoin d'être officiellement bilingue et, qu'à cet égard, une ère nouvelle vient en quelque sorte de commencer. Dans un récent article publié dans *Le Droit*, un commerçant a déclaré que « En bout de ligne, je suis un homme d'affaires. Et être en mesure de communiquer avec mes clients dans leur langue est très important. »

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

La commissaire aux langues officielles recommande :

1 que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

2 que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

3 que la Commission de la capitale nationale garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

4 que la Commission de la capitale nationale fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN.

5 que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

6 que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

7 que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la CCN.

8 que le ministère du Patrimoine canadien passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

9 que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

10 que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie, comme Termium, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la CCN.

11 que le ministère du Patrimoine canadien détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la RCN à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

12 que le ministère du Patrimoine canadien s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

13 que le ministère du Patrimoine canadien assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la RCN dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

Annexe A

RECOMMANDATIONS DU COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES, AVRIL 1997

1 Le Comité recommande que, dans son prochain plan d'action élaboré dans le cadre de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le ministère du Patrimoine canadien accorde une attention particulière à la promotion de la dualité linguistique dans la région de la capitale nationale.

2 Le Comité recommande que la Commission de la capitale nationale signifie à ses locataires son intention de faire respecter, dans un délai raisonnable, les clauses linguistiques de ses baux commerciaux et que, dans les négociations futures, elle s'assure que ses locataires comprennent les obligations contractuelles en matière de langues officielles inscrites dans ses baux et qu'elle les fasse respecter.

3 Le Comité recommande que le bail-type de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada soit modifié par l'ajout du paragraphe suivant à l'alinéa 9*a*) : à s'assurer que, dans la région de la capitale nationale, les inscriptions sur tous les panneaux d'affichage qu'il utilise sont rédigées dans les deux langues officielles du Canada.

4 Le Comité recommande que la ministre du Patrimoine canadien écrive au président de la Commission de la capitale nationale et au ministre responsable de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour leur rappeler l'importance qu'elle attache à la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et s'assurer de leur entière collaboration dans la promotion du français et de l'anglais particulièrement dans la région de la capitale nationale.

5 Le Comité recommande que le ministère du Patrimoine canadien mette en œuvre des programmes pour encourager et aider les entreprises à fournir leurs services dans les deux langues officielles.

6 Le Comité recommande que le ministère du Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale lancent une campagne de sensibilisation présentant la dualité linguistique comme un caractère fondamental de la société canadienne que la région de la capitale nationale se doit de refléter d'une manière toute particulière. Il recommande également à ces deux institutions fédérales de s'associer à divers partenaires pour réaliser une campagne d'information encourageant le secteur privé de la région de la capitale nationale à respecter la dualité linguistique afin de mieux servir la clientèle.

7 Le Comité recommande que la ministre du Patrimoine canadien suscite la concertation entre les gouvernements fédéral, provinciaux (Québec et Ontario), régionaux et municipaux afin d'élaborer une série d'actions pour faire en sorte que la région de la capitale nationale reflète véritablement la dualité linguistique du Canada.

8 Le Comité recommande que les gouvernements fédéral, provinciaux (Québec et Ontario), régionaux et municipaux collaborent avec des partenaires du secteur privé pour promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale comme un élément d'une stratégie de développement économique pour la région.

Source : Troisième rapport du Comité mixte permanent des langues officielles titré *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale* (avril 1997).

Annexe B

DOCUMENTS CONSULTÉS

- Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre 5 – *La capitale nationale*, 1970.
- Canada, *Charte canadienne des droits et libertés*, 1982.
- Canada, *Loi sur les langues officielles*, 1988.
- Canada, *Loi sur la capitale nationale*, 1958 (modifiée en 1988).
- Québec, *Charte de la langue française*, 1977 (dernière modification en 2002).
- Comité mixte permanent des langues officielles, Troisième rapport titré *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale*, 1997.
- CCN et TPSGC, bail commercial type, 2003.
- CCN, TPSGC et Patrimoine canadien, Plan d'action 2000-2003 concernant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 2003.
- Canada, L'accord de contribution entre le gouvernement du Canada (Patrimoine canadien) et la ville d'Ottawa sur la prestation de services en langue française, 2002.
- Ville d'Ottawa, Le plan d'affaires 2002-2003 – services en langue française, 2002.
- Nadeau, Beaulieu & Associés, Le rapport *Phase I of the Assistance to Businesses project* réalisé pour la ville d'Ottawa, 2003.
- Commissariat aux langues officielles, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, TPSGC, 2002.

Annexe C

ORGANISATIONS CONSULTÉES

Association canadienne française de l'Ontario (ACFO Ottawa Inc.)

Association touristique de l'Outaouais

Byward Market Business Improvement Area

Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais

Chambre économique de l'Ontario

Ville de Gatineau

Ville d'Ottawa

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada

Greater Ottawa Chamber of Commerce

Ontario Tourism Marketing Partnership

Administration du tourisme et des congrès d'Ottawa

Réseau communautaire du Québec

Regional Association of West Quebecers

Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale

Rideau Board of Management

Sparks Street Mall Business Improvement Area